

# Burgerjaarverslag

2013



Gemeente Maastricht



# Burgerjaарverslag

## 2013



Gemeente Maastricht



# Voorwoord

De gemeente is er voor u. Of het nu gaat om het wekelijks ophalen van het vuil, het aanvragen van een vergunning, de aanvraag van een paspoort of de aangifte van de geboorte van een kind; we helpen u graag.

Dat kan op allerlei manieren. Wij informeren u mondeling, via een huis-aan-huis blad, digitaal of via tv. Ook zetten we de sociale media ([www.facebook.com/gemeentemaastricht](http://www.facebook.com/gemeentemaastricht) en [www.twitter.com/uitmaastricht](http://www.twitter.com/uitmaastricht)) in en een gratis digitale nieuwsbrief (E-nieuws). Informatie over alle diensten die de gemeente levert, kunt u opzoeken op de website.

U vindt in dit verslag de successen, maar ook de zaken die nog niet helemaal naar wens verlopen. Zo is het niet gelukt om de nieuwe website in 2013 klaar te hebben. Daar gaan we dit jaar extra hard aan werken. Het is immers voortdurend onze ambitie om de dienstverlening te verbeteren.

Elke 2 jaar wordt de mening van de inwoners gevraagd over onze informatievoorziening. Publieke Dienstverlening meet jaarlijks de klanttevredenheid en veel andere organisatieonderdelen houden ook metingen. Uw reacties zijn voor ons aanleiding om het beleid bij te stellen. Dat u als inwoner meedoet en meedenkt, is van groot belang voor de ontwikkeling van onze stad. Uw initiatieven maken de stad sterker. Maar uiteraard spelen wij daar als gemeente ook een rol in.

Daarom blijven we graag met u in gesprek over alles wat er speelt.

Mensen zonder werk weer aan een baan helpen is de beste sociale hulp die de gemeente deze mensen kan bieden. We gaan er vanuit dat iemand die werkt met behoud van een uitkering betere kansen op de arbeidsmarkt heeft. De gemeente investeert zo in het sociaal maatschappelijk domein. In tijden van bezuinigingen hebben we op dat vlak een stevige uitdaging. We doen een beroep op ieders persoonlijke betrokkenheid. Dat maakt onze hulp een stuk kansrijker.

In het burgerjaarverslag doe ik in woord en beeld verslag hoe in 2013 onze opdrachten zijn ingevuld. Ik hoop u op een open en aansprekende manier een inkijk in onze organisatie te geven en ik ben zeer benieuwd wat u ervan vindt.

Reacties zijn van harte welkom via [post@maastricht.nl](mailto:post@maastricht.nl)

O. Hoes



# Januari



*De jaarlijkse nieuwjaarsreceptie van Maastricht vindt plaats in het Stadhuis.*



# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Publieke dienstverlening</b>        | <b>7</b>  |
| GemeenteLoket                          | 7         |
| Sociale Zaken                          | 17        |
| Communicatie                           | 21        |
| <b>Burgerparticipatie</b>              | <b>29</b> |
| <b>Gemeentelijke Klachtencommissie</b> | <b>33</b> |
| <b>Bezwaren en beroepen</b>            | <b>35</b> |
| Belastingen                            | 37        |
| Veiligheid en Leefbaarheid             | 39        |
| Werk en Bijstand/Samenleving           | 45        |
| Burgerzaken                            | 47        |
| <b>Colofon</b>                         | <b>49</b> |





*Tijdens de sponsorloop Zweet veur leid staat gezamenlijk 'zweiten' voor lokale goede doelen voorop.*



*Meer dan 8.000 mensen uit Zuid-Limburg steunen de oproep voor veiligheidsplannen voor de kerncentrale in het Belgische Tihange tijdens een demonstratie.*





# PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Publieke dienstverlening is de manier waarop en de snelheid waarmee de gemeente Maastricht met burgers, bedrijven en instellingen omgaat. In een gemeenschappelijke visie op dienstverlening verwoorden gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en het Rijk hun gedeelde ambitie: een overheid die gemakkelijk toegankelijk is.

## Wat merkt de burger daarvan?

- De vraag van burgers en bedrijven staat centraal;
- Burgers en bedrijven kunnen hun zaken snel en zeker regelen;
- We vallen burgers en bedrijven niet lastig met de verschillen tussen het Rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties omdat we samenwerken met andere onderdelen van de overheid;
- We stellen geen overbodige vragen. Informatie die in basisregistraties is opgenomen en informatie die binnen de eigen organisatie beschikbaar is, wordt niet nog een keer gevraagd;
- We zijn transparant en aanspreekbaar;
- We zijn efficiënt.

## Dienstverlening via vier kanalen

De gemeente Maastricht is bereikbaar via 4 verschillende kanalen: via de balie, via telefonie, post/e-mail en digitaal.

## Uw mening

Wat zijn de resultaten in 2013 en hoe waardeert u onze dienstverlening? Per kanaal zetten we graag de belangrijkste punten voor u op een rij.

## GemeenteLoket

### 1. Balie

|                                  | 2012    | 2013    | VERSCHIL |
|----------------------------------|---------|---------|----------|
| Totaal aantal balieklanten       | 122.805 | 121.897 | -908     |
| Aantal balieklanten per product: |         |         |          |
| Verstreckte paspoorten           | 14.025  | 11.435  | -2.590   |
| Aanvragen voor een GBA-afschrift | 5.361   | 5.078   | -283     |
| Verklaringen omtrent gedrag      | 3.206   | 3.447   | +241     |
| Parkeren                         | 5.332   | 6.480   | +1.148   |
| Verhuizingen                     | 5.070   | 5.672   | +602     |
| Burgerlijke stand                | 2.755   | 3.016   | +261     |

Het aantal klanten aan de balie bedroeg in 2013 121.897, een waarde die ruim 900 lager ligt in vergelijking met 2012. In 2013 hebben 11.435 klanten een paspoort aangevraagd. Dat zijn er 2.590 minder dan in 2012. De aanvraag van afschriften uit de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) aan de balie daalde met 283, maar er werden 243 meer aanvragen via internet gedaan. Ook waren er meer klanten voor parkeren en voor een Verklaring omtrent gedrag (VOG).

#### Klanten op afspraak

We stimuleren het maken van een afspraak. Met een afspraak zijn mensen sneller aan de beurt en kunnen wij beter plannen. In 2013 hielpen we 24.525 klanten op afspraak. Dit waren er 645 meer dan in 2012.

Prins Carnaval 2013  
wordt uitgeroepen.



Burgemeester Hoes  
maakt kennis met de  
Prins Carnaval Oscar I

### Klanttevredenheid

Klanttevredenheid wordt jaarlijks gemeten in het klanttevredenheidsonderzoek (KTO). De klant waardeert onze baliedienstverlening met een 7.7. Dit is dezelfde waardering als in 2012.

| DE KLANT GAF HET HOOGSTE CIJFER VOOR    |     | DE KLANT GAF HET LAAGSTE CIJFER VOOR |     |
|---|-----|--------------------------------------|-----|
| Uiterlijke verzorging van de medewerker | 8.4 | Prijs van het product                | 5.5 |
| Vriendelijkheid van de medewerker       | 8.3 | Openingstijden                       | 7.0 |
| Bereidheid om te helpen                 | 8.3 | Parkeergelegenheid                   | 7.2 |

### Wachttijd

Klanttevredenheid wordt jaarlijks gemeten in het klanttevredenheidsonderzoek (KTO). De klant waardeert onze baliedienstverlening met een 7.7. Dit is dezelfde waardering als in 2012.

|  | 2012<br>MAASTRICHT | 2013<br>MAASTRICHT | 2013<br>GEMIDDELD<br>100.000+<br>GEMEENTEN |
|--|--------------------|--------------------|--|
| <b>Beleving wachttijd klant*</b>   |                    |                    |  |
| Duur wachttijd balie: minder dan 15 minuten                              | 80%                | 90%                | 88%  |
| Duur wachttijd balie: meer dan 15 minuten                                | 20%                | 10%                | 11%  |
| Duur wachttijd balie, gemiddeld in minuten                               | 9,4                | 7,3                | 7,2  |
| Gemiddeld oordeel wachttijd (cijfer: 1-10)                               | 7,7                | 8,2                | 8,1  |
| <b>Servicenorm balie</b>   |                    |                    |  |
| Balie, vrije inloop: binnen 20 minuten aan de beurt                      | 78%                | 84%                |  |
| Balie, op afspraak: binnen 5 minuten na de afgesproken tijd aan de beurt | 61%                | 93%                |  |

\*Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Benchmarking Publiekszaken

90 Procent van onze klanten gaf in 2013 aan binnen 15 minuten te worden geholpen aan de balie. Een stijging van 10 procentpunten in vergelijking met 2012 en een hoger percentage in vergelijking met het gemiddelde van 100.000+ gemeenten.

De wachttijd aan de balie werd in 2013 door klanten gewaardeerd met een 8,2. Een goed rapportcijfer, dat niet alleen hoger is in vergelijking met 2012 maar dat ook iets ligt boven het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten.

Aan de voor de balie geldende servicenormen is in 2013 beter voldaan in vergelijking met 2012. Was 84 procent van onze klanten zonder afspraak bij de balie aan de beurt in lijn met onze servicenorm, voor 'op afspraak' - waar we op sturen - bedroeg het percentage 93 procent.

Kunnen we de servicenormen voor 100 procent halen? Bij 'vrije inloop' zijn er 21,5 uur verspreid over de week waarop klanten zonder afspraak kunnen binnen-lopen, daar is moeilijk op te sturen. Komt iemand om 08.30 uur dan is hij direct aan de beurt. Komt hij om 10.00 uur of op donderdag om 13.30 uur dan is het drukker en moet hij langer wachten. Bij 'op afspraak' geldt dat sommige afspraken niet bin-nen de berekende normtijd kunnen worden afgehandeld. Dit is een soort van onvoorzien: papieren zijn niet in orde, het gaat om een complexe aanvraag of het gaat over twee personen in plaats van over één persoon.

We blijven sturen op zo veel mogelijk afspraken bij voorkeur online gemaakt en we onderzoeken de mogelijkheden van een bredere receptiefunctie waar klanten bijvoorbeeld ook documenten kunnen afhalen.

Of het wenselijk is de servicenormen voor de balie aan te passen of te handhaven wordt bekeken bij het uitwerken van de bestuursopdracht dienstverlening.



# Februari

*Carnavalszaterdag draagt burgemeester Hoes de macht in de stad voor drie dagen over aan Ziene Hoeg Hoeglöstigheid Prins Oscar I, stadsprins van De Tempeleers. De stadsprins ontvangt dan de stadsleutel uit handen van de burgemeester tijdens een carnavaleske ceremonie in de hal van het Stadhuis.*



## 2. Telefonie

De top 3 van telefoongesprekken die binnenkomen via het callcenter/via het telefoonnummer 14 043 bestaat uit meldingen openbare ruimte, informatie over producten van burgerzaken en het maken van een afspraak.

|  | 2012       |      | 2013       |          | 2013      |
|--|------------|------|------------|----------|-----------|
|  | MAASTRICHT |      | MAASTRICHT |          | GEMIDDELD |
|  |            | 2013 | JAN-JUN    | JULI-DEC | 100.000+  |
|  |            |      | 2013       | 2013     | GEMEENTEN |
| Beleving klant*  |            |      |            |          |           |
| Telefonische bereikbaarheid                                    | 7,1        | 7,2  |            |          | 7,3       |
| Servicenorm  |            |      |            |          |           |
| Telefoon 14 043: binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn | 44%        | 44%  | 40%        | 80%      |           |

\*Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Benchmarking Publiekszaken

Het wachten aan de telefoon, alvorens een medewerker aan de lijn te krijgen werd in 2013 door klanten gewaardeerd met een 7,2. Een lichte verbetering in vergelijking met 2012 en een cijfer dat iets ligt onder het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten.

In de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen op 15 mei 2013 heeft het college tijdens het bespreken van de Jaarstukken 2012 aangegeven verbetermaatregelen te willen nemen om te komen tot het behalen van de servicenorm voor telefonie. Een onderzoek is hiertoe uitgevoerd. Hoofdconclusie van het onderzoek was dat de bezetting van het GemeenteLoket onvoldoende was om te kunnen voldoen aan de servicenorm. Als reactie hierop is de bezetting per 27 juni 2013 tijdelijk verhoogd met inzet van flexibele krachten. Mensen uit de eigen organisatie, van de Maastrichtse Toeleveringsbedrijven (MTB) en van uitzendbureaus zijn daarbij ingezet. De kosten van de tijdelijke personeelsuitbreiding met 3,6 fte bedroegen in 2013: €180.000. Ook is een nieuw telefoonsysteem (Unified Communications) ingevoerd, zijn interne afspraken gemaakt over de telefonische bereikbaarheid, is voor meldingen openbare ruimte de BuitenBeter app ingevoerd en zijn maatregelen genomen om de telefonische bereikbaarheid van de gemeente ook buiten kantoor tijden te verbeteren.

Resultaat van dit pakket aan maatregelen is, dat het aantal bellende klanten is verdubbeld die binnen 20 seconden een medewerker van het Callcenter aan de lijn krijgen. Schommelde dit aantal voor invoering van de maatregelen rond de 40%, na de invoering ligt dit aantal rond de 80%.

Interessante vraag is natuurlijk of dit aantal nog verder kan toenemen en wel zodanig dat de servicenorm voor telefonie volledig wordt gehaald. Ofwel is het mogelijk, dat meer dan 8 op de 10 bellers binnen 20 seconden een medewerker van het GemeenteLoket aan de lijn krijgen?

Net als aan de balie is er geen gelijke spreiding in binnenkomende gesprekken. Concreet betekent dit dat vooral op de rustigere momenten personeel niet efficiënt kan worden ingezet. Hier kunnen we niet op sturen. Om 9.30 uur en 16.30 uur bellen er minder mensen dan om 10.30 uur en 14.30 uur. Verder varieert het aantal telefoontjes per week. Er zijn weken van 2.500 gesprekken en er zijn weken van 3.200 gesprekken. Dit heeft te maken met patronen in menselijk handelen, maar ook met berichten in de media die plots voor veel telefoontjes zorgen. Voor de zomervakantie is het bijvoorbeeld druk door de aanvragen reisdocumenten. Daarna is het rustiger, omdat veel mensen op vakantie gaan. Na de vakanties wordt het weer drukker door bijvoorbeeld verhuizingen en de instroom van nieuwe studenten. We anticiperen hierop met een flexibele bezetting op basis van ervaringscijfers.

Of en in hoeverre het wenselijk is de servicenorm voor de telefoon aan te passen wordt bekeken bij de in 2014 uit te voeren evaluatie tijdelijke personeelsuitbreiding GemeenteLoket. Uitgangspunt hierbij is wel, dat de bezettingsgraad van het GemeenteLoket in elk geval niet meer toeneemt dan het aantal van 3,6 fte dat (tijdelijk) is toegevoegd per 27 juni 2013. Ander punt wat wordt meegenomen is, dat we klanten willen verleiden de gemeente bij voorkeur



Sluis 19 in de Zuid-Willemsvaart in Maastricht is weer in gebruik genomen. Deze sluis is een belangrijke schakel in de route voor pleziervaart Maastricht-Vlaanderen-Den Bosch. Sluis 19 is vanuit de Zuid-Willemsvaart letterlijk de toegangspoort naar Maastricht en de Bassinhaven.



De gemeente Maastricht en het Leger des Heils hebben de handen in elkaar geslagen om structuur in het leven van dak- en thuislozen te brengen. Structuur die nodig is om weer actief te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Dak- en thuislozen doen werkervaring op in de Maastrichtse sportparken. Hun taken bestaan uit opruimwerk, schoonmaak-activiteiten, reparaties en 'licht' toezicht. Daarnaast is sinds 1 januari een speciale sportcoach aangesteld die met daklozen sport en beweegt. Denk aan wandel- en hardloopt-groepen en een fitnessclub.





niet telefonisch, maar via het digitale kanaal te benaderen. Denk bijvoorbeeld aan de in 2014 nieuw geïntroduceerde gemeentelijke website, waarop klanten gemakkelijker dan voorheen een antwoord vinden op hun vragen.

#### *Inhoudelijke beantwoording*

Nu bellers in 80 procent van de gevallen binnen 20 seconden een medewerker aan de lijn hebben, is de wachttijd voor burgers flink verminderd. De totale waardering van burgers over de telefonische dienstverlening die jaarlijks wordt gemeten in een klanttevredenheidsonderzoek – dat nog werd uitgevoerd voor de (tijdelijke) personele uitbreiding van het callcenter - bedroeg in 2013 een 7,6.

83 procent van alle vragen wordt direct door de medewerkers beantwoord. Daarbij waarderen onze klanten de vriendelijkheid van de medewerkers met een 8,1 en de deskundigheid met een 7,8.

| DE KLANT GAF HET HOOGSTE CIJFER VOOR      |     | DE KLANT GAF HET LAAGSTE CIJFER VOOR |     |
|---|-----|--------------------------------------|-----|
| Vriendelijkheid van de medewerker         | 8.1 | Op de hoogte houden                  | 6.4 |
| Bereidheid om te helpen                   | 7.9 | Aandragen van oplossingen en ideeën  | 6.6 |
| Deskundigheid van de verkregen informatie | 7.9 | Telefonische bereikbaarheid          | 7.2 |

## 4. Digitaal

Steeds meer klanten vinden de gemeente via de digitale weg. Producten die in 2013 veel digitaal werden gemeld of aangevraagd zijn verhuizingen, meldingen openbare ruimte en GBA-afschriften.

| PRODUCT   | REALISATIE 2012 | REALISATIE 2013 |
|---|-----------------|-----------------|
| Verhuizingen binnen Maastricht                  | 2.103           | 2.313           |
| Verhuizingen naar Maastricht (vanuit Nederland) | 2.287           | 2.107           |
| Meldingen openbare ruimte                       | 861             | 1.597           |
| GBA-afschriften                                 | 732             | 975             |

De meldingen openbare ruimten zijn flink gestegen. De burger kan sinds 7 oktober 2013 ook via de BuitenBeter app meldingen doorgeven. Vanaf 7 oktober tot en met 31 december 2013 zijn 1.005 meldingen via deze app doorgegeven.

Ook zijn er veel afspraken digitaal gemaakt via DigiD of via het afsprakenformulier.

#### *Klanttevredenheid*

De digitale dienstverlening wordt continu gemeten. De klant waardeert de digitale dienstverlening met een 6,2. In 2012 was dit nog een 7,1. Deze lagere waardering wordt veroorzaakt door de verwachtingen die de burger heeft van deze vorm van dienstverlening. Burgers ervaren dat het kopen in een webshop, het betalen via internet of bijvoorbeeld een vakantie online regelen steeds eenvoudiger en sneller gaat. De uitdaging voor de gemeente is om digitaal geen grote achterstand op te lopen.



*Arno Custers wordt gedecoreerd voor zijn verdiensten in Amby. Die behalve als maatschappelijk betrokken wetenschapper ook internationale bekendheid geniet als schrijver en dichter ontving de onderscheiding uit handen van burgemeester Onno Hoes. Hoes roemde hem niet alleen om zijn prestaties op de Universiteit van Maastricht, maar ook om zijn culturele en maatschappelijke betrokkenheid.*



## 5. Overige dienstverlening GemeenteLoket

### *Meldingen openbare ruimte*

Digitaal, per telefoon en per e-mail worden er dagelijks veel meldingen doorgegeven over de openbare ruimte. Het aantal meldingen is gestegen ten opzichte van 2012.

Het aantal meldingen laat een dalende lijn zien.

|                  | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| AANTAL MELDINGEN | 31.548 | 29.871 | 28.825 | 29.589 |

De meeste meldingen gaan over de afvalpas (3.188), illegaal storten (3.132) en openbare verlichting (2.568). Voor de Servicelijn Maastricht-Oost kwamen er 1.803 meldingen binnen. In 2012 waren dit er 712. In het meldingssysteem worden alle meldingen en klachten geregistreerd en bewaakt. 60 procent van alle meldingen is binnen de norm afgehandeld.

### *Maastricht proefgemeente DigiD voor Nederlanders in het buitenland*

Vanaf 1 mei 2013 zijn we begonnen met de pilot DigiD buitenland. Zowel in Maastricht als in Den Haag, Haarlemmermeer, Echt-Susteren en Enschede kunnen Nederlanders die in het buitenland wonen en een burgerservice-nummer hebben een DigiD-code aanvragen. Met een DigiD-code kan de burger online zaken doen met de overheid. Vanaf mei tot en met december 2013 zijn er 902 aanvragen succesvol afgerond. De procedure blijkt niet voor alle burgers eenvoudig uit te voeren. Door het ministerie van Binnenlandse Zaken is daarom besloten de pilot te verlengen tot 1 januari 2015 en een eenvoudigere procedure te ontwikkelen.

### *Inschrijving studenten uit het buitenland*

Het aantal buitenlandse studenten dat in Maastricht komt studeren, groeit elk jaar. Waren er in 2012 nog 2.000 studenten die tussen september en december zijn ingeschreven; in 2013 zijn het er meer dan 2.200. Ondanks dat het woonplaatsbeginsel is afgeschaft en de inschrijving niet meer van belang is voor de subsidie van de Universiteit Maastricht, blijft de universiteit met de gemeente samenwerken. Voor beide partijen is het belangrijk dat de studenten zich inschrijven en dat de woonplaats bekend is.



Maart



*Bijna 80 kinderen van groep 6 van basisschool Amby helpen wethouder Van Grootheest bij het planten van 64 verschillende soorten appel-, peren-, kersen- en pruimenbomen tijdens de Boomplantdag. Met deze plantactie wordt ook het startsein gegeven voor het project Ambyerveld. De plantactie maakt ook deel uit van de campagne Groen Maastricht.*



*Het Vrijthof staat drie dagen in het teken van de eerste editie van City Polo Maastricht. Burgemeester Hoes opent het evenement op 22 maart.*

## Sociale Zaken

De onderdelen Sociale Dienst, servicebureau Zorg (Wmo), bureau Onderwijs en het Servicepunt Jongeren@Work maken deel uit van het organisatieonderdeel Sociale Zaken van de gemeente. Sociale Zaken is gehuisvest aan de Randwycksingel in Maastricht.

### Sociaal gezicht

Maastricht is een stad met een sociaal gezicht. Al eeuwen bestaan er diverse vormen van sociale en maatschappelijke ondersteuning. Dat gezicht en die ondersteuning vinden hun oorsprong in de armenzorg die de verschillende religieuze ordes en charitatieve sociëteiten vanaf de vroege Middeleeuwen organiseerden.

In de vorige eeuw trad een belangrijke wending op. De overheid nam de sociale en maatschappelijke zorg over. Daardoor was het verkrijgen van ondersteuning niet langer een gunst, maar een per wet vastgelegd recht. De uitvoering kwam in handen van professioneel geleidde overheidsorganisaties. De gemeente Maastricht richtte in 1965 haar eigen Afdeling voor Sociale Zaken ter Gemeentesecretarie op. Deze afdeling groeide in de afgelopen decennia uit tot een gewaardeerde dienst. Uit meerdere onderzoeken is gebleken dat het organisatieonderdeel Sociale Zaken van de gemeente Maastricht tot de betere in het land behoort. Het heeft mede bijgedragen aan de sociale reputatie van de stad.

### Persoonlijk betrokken

Inmiddels is er sprake van een nieuwe, fundamentele koerswijziging binnen het sociaal-maatschappelijk domein. Sociale Zaken (werk, zorg, inkomen en onderwijs) heeft in het afgelopen verslagjaar de organisatie en benadering verder afgestemd op die nieuwe koers.

De kern van de nieuwe denk- en werkwijze is dat het er niet langer om gaat of de ondersteuning een gunst of een recht is. De primaire vraag is tegenwoordig in welke mate mensen elkaar kunnen helpen of met behulp van technische hulpmiddelen zelfvoorzienend kunnen zijn zodat ze minder afhankelijk zijn van de overheid. Hulp is immers kansrijker en krachtiger als het vanuit een persoonlijke betrokkenheid komt. Bijvoorbeeld van familie, vrienden en burens. Maar dan wel met de zekerheid dat de overheid altijd een sociaal vangnet vormt als de ondersteuning niet in eigen kring te realiseren is.

Deze koerswijziging is ingegeven door een andere opvatting in onze samenleving over wat sociaal is. Omdat we steeds ouder worden en de groep jongeren kleiner wordt, is het sociale stelsel in zijn huidige, uitgebreide vorm

niet langer meer betaalbaar. De vraag is dan weer wat sociaal is: of de krimpende budgetten volop blijven aanspreken of anders gaan uitgeven zodat er geld overblijft om de echte nood te lenigen?

Daarbij komt dat het Rijk de verantwoordelijkheid voor de bijstand bij de gemeenten legt die korter bij de burgers staan. In de praktijk komt het er op neer dat alle Nederlandse gemeenten meer met minder moeten doen.

### Een sociaal hart

Maastricht is duidelijk in haar keuze. We blijven een stad met een sociaal gezicht. Dus dat betekent dat we de zaken anders, beter gezegd slimmer, doen. De beste sociale hulp is namelijk werk. We willen bereiken dat iedereen kan werken. Daarvoor creëren we diverse soorten banen, variërend van groeibanen tot Wet sociale werkvoorziening (Wsw)-banen en van vrijwilligerswerk tot reguliere banen. Want iedereen heeft een talent en iedereen is nodig. We gaan ervan uit dat iemand die werkt met behoud van een uitkering uiteindelijk betere kansen op de arbeidsmarkt heeft.

Ook werkt de gemeente beter dan voorheen samen met het bedrijfsleven en het onderwijs. Het besef is nadrukkelijk aanwezig dat werkloosheid en sociale uitval niet alleen het probleem van de overheid is, maar van de hele samenleving. Immers, in een stad met een lage werkloosheid en sterke economie is het goed ondernemen.

### Samen met Podium24

Sociale Zaken maakt daarom afspraken met werkgevers om meer mensen met een beperking aan werk te helpen. Zowel het bedrijfsleven als de overheid heeft toegezegd de komende jaren voor meer banen te zorgen.

De gemeente Maastricht heeft samen met de andere gemeenten in het Heuvelland, het UWV-Werkbedrijf Zuid-Limburg, de MTB, ROC Leeuwenborgh en het internationaal familiebedrijf Vebego mede voor dit doel Podium24 opgericht. Podium24 is een online podium, 24 uur per dag actief, dat vanuit een vraaggerichte benadering werkgevers en werkzoekenden bij elkaar brengt. Maar ook aan de andere kant het ondernemerschap stimuleert,





*In september 2012 ging Maastricht een officiële stedenband aan met Chengdu in China. In maart bezoeken zowel een cultuurdelegatie uit onze zusterstad als een sportdelegatie Maastricht. Tijdens het bezoek wordt kennis gedeeld over de (top)sport en onderwijs. De delegatie bestaat onder andere uit medewerkers van de gemeente Chengdu en van het Sports Bureau of Chengdu.*



*In 2013 is het 316 jaar geleden dat de Russische tsaar Peter de Grote Nederland bezocht. Tijdens het Nederland-Ruslandvriendschapjaar draait het om de lange samenwerking tussen beide landen. Elk jaar kent Rusland een bilateraal jaar met een ander land. In 2009 accepteerde Nederland de Russische uitnodiging om in 2013 een Nederland-Ruslandjaar te organiseren.*



onder andere door informatie uit te wisselen, interessante acties te houden en aanbiedingen voor opdrachten en producten te doen.

Bovendien ontzorgt Podium24 werkgevers van bureaucratie en regelgeving als ze een werkzoekende (tijdelijk) in dienst nemen. Met spoed een (tijdelijke) arbeidskracht nodig: Podium24 heeft ook al de eerste selectie gedaan en kan snel de juiste mensen leveren. Podium24 regelt ook de gewenste scholing. Via Podium24 ontmoeten dagelijks duizenden opdrachtgevers, werkgevers en werkzoekenden elkaar. Zo zorgt het voor beweging en bedrijvigheid. Met als gevolg dat er werk gecreëerd wordt.

We realiseren ons dat sociale vraagstukken zich niet laten leiden door gemeentegrenzen. Er komen daarom steeds efficiëntere samenwerkingen met de buurgemeenten tot stand.

### **Welzijn nieuwe stijl**

In elk geval was 2013 het jaar van een gekantelde manier van denken en werken. Meer burgerkracht en minder overheidsbemoediging. Op die manier ontstaat een 'welzijn nieuwe stijl'. Mensen leren voor zichzelf te zorgen in plaats van afhankelijk te zijn van steun van de overheid. Het is effectiever, efficiënter en duurzamer. Sociale Zaken is er vervolgens voor de meest kwetsbare burgers.

Met die intentie zijn we in 2013 volop aan het werk gegaan. En met dezelfde motivatie en overtuiging werken we ook de komende jaren verder. Zodat Maastricht in de toekomst de stad met het sociale gezicht blijft die het altijd is geweest.

# April



Op 5 april heeft het college van burgemeester en wethouders van Maastricht besloten het MECC over te nemen van RAI en onder te brengen in een nieuwe BV: MECC Maastricht BV.



26 april 2013 geven gedeputeerde Lebens en wethouder Van Grootheest in de Nieuwe Bossche Fronten het officiële startsein voor de ontwikkeling van het Frontenpark. Dit gebied bevat een grote diversiteit aan landschappelijke, cultuurhistorische en ecologische waarden. Het is een weelderige 'wilde' natuur met de sporen van het industriële verleden en de resten van de negentiende-eeuwse vestingwerken.

# Communicatie

## Gemeentelijke communicatiemiddelen

Via een uitgebalanceerde mix van verschillende middelen informeert de gemeente de inwoners van de stad over onderwerpen die voor hen van belang zijn. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillende voorkeuren:

- Op papier: Stadskrant De Ster, brochures, de gemeentegids, de afvalkalender;
- Digitaal: social media, digitale nieuwsbrieven (E-nieuws en Made in Maastricht), website;
- Tv: dagelijkse spotjes op TV-Maastricht;
- Mondeling: informatiebijeenkomsten rond nieuwe ontwikkelingen.

Elke twee jaar wordt via een enquête gemeten hoe inwoners de inzet van de communicatiemiddelen waarderen. Op basis daarvan stelt de gemeente de mix bij. Eind 2013 is een enquête uitgevoerd. De gegevens van deze enquête zijn begin 2014 bekend. Naast de voorkeur van inwoners wordt ook rekening gehouden met de kosten: de gemeente wil zo veel mogelijk mensen bereiken tegen zo laag mogelijke kosten. Ook spelen wettelijke bepalingen voor publicaties een rol.

## Groei digitale nieuwsbrief en social media

Burgers willen op een persoonlijke manier of op een manier die ze zelf kunnen kiezen, geïnformeerd worden over zaken die ze willen weten van de gemeente. De inzet van social media (Facebook en Twitter) en een gratis digitale nieuwsbrief (E-nieuws) zijn daarvoor geschikt. Aan de groei van het aantal abonnees en volgers is te zien dat we hiermee voldoen aan een behoefte.

Onderstaand overzicht geeft het bereik aan van de hoofdaccounts van de gemeentelijke social media ([www.facebook.com/gemeentemaastricht](http://www.facebook.com/gemeentemaastricht) en [www.twitter.com/uitmaastricht](http://www.twitter.com/uitmaastricht)) en de digitale nieuwsbrief.

| MEDIUM   | METING                | EIND 2013 | EIND 2012 | EIND 2011 |
|----------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Facebook | 'Likes' op pagina     | 1.150     | 600       | 200       |
|          | Totaal bereik per dag | 1.022     | 550       | 64        |
| Twitter  | Aantal volgers        | 5.100     | 3.300     | 2.000     |
| E-nieuws | Aantal abonnees       | 740       | 600       | -         |

Facebook en Twitter worden in 2013 steeds meer gebruikt om vragen te stellen of om te reageren op berichten. Bij het gebruik van social media verwachten mensen een snelle reactie. Het beleid is dat de gemeente reageert binnen 24 uur. Vaak is dat sneller. Ook zijn de vragen en reacties die binnenkomen via social media een signaal om de dienstverlening te verbeteren en klachten te voorkomen. Gebruikers van deze media reageren positief op de snelle en persoonlijke antwoorden die ze van de gemeente krijgen.

## Ontwikkeling website

In 2013 werd [www.maastricht.nl](http://www.maastricht.nl) de webportal voor de stad. Naast informatie van de gemeente vindt u er ook informatie van andere organisaties. De gemeentelijke website is sinds de lancering van de webportal te vinden via [www.gemeentemaastricht.nl](http://www.gemeentemaastricht.nl). Deze website biedt gemeentelijke informatie. Inwoners kunnen er hun gemeentelijke zaken voor een gedeelte ook online regelen.

Eind 2012 is begonnen met de bouw van een nieuwe website. Het streven was dat deze site in 2013 klaar zou zijn. Dit is niet gelukt. Problemen met de software van de gemeentelijke producten- en dienstencatalogus (PDC) zorg-





*Koninginnedag 2013 wordt  
uitgebreid gevierd in Maastricht.*





den voor deze vertraging. In de PDC kunt u informatie opzoeken over alle diensten die de gemeente levert: van paspoort tot omgevingsvergunning. In 2013 is de oude website onderhouden, maar niet verder verbeterd.

### Meestbezochte pagina's

De tien meestbezochte pagina's vindt u in de onderstaande tabel. Wat opvalt is:

- De homepage is minder bezocht. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de bezoeker op andere manieren, bijvoorbeeld via de portal, zoekmachines of Facebook, direct naar een pagina op de website gaat;
- De Koopzondagenpagina verdwenen is uit de top 10. Dat komt omdat bijna elke zondag nu een koopzondag is.

| PAGINA                     | 2013                                 |                         | 2012                                 |                         |
|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
|                            | UNIEKE PAGINAWEEERGAVES <sup>1</sup> | PERCENTAGE <sup>2</sup> | UNIEKE PAGINAWEEERGAVES <sup>1</sup> | PERCENTAGE <sup>2</sup> |
| Home                       | 24.894                               | 7,99%                   | 319.173                              | 17,41%                  |
| Zoekresultaten             | 22.882                               | 7,35%                   | 121.534                              | 6,63%                   |
| GemeenteLoket              | 20.708                               | 6,65%                   | 94.996                               | 5,18%                   |
| Buurtinformatie            | 9.808                                | 3,15%                   | 41.897                               | 2,24%                   |
| Alle producten en diensten | 9.130                                | 3,11%                   | 57.097                               | 3,11%                   |
| Mijn GemeenteLoket         | 6.364                                | 2,04%                   | -                                    | -                       |
| Bestuur en organisatie     | 5.991                                | 1,92%                   | 29.457                               | 1,61%                   |
| Paspoort, nationaal        | 4.639                                | 1,49%                   | 23.830                               | 1,30%                   |
| Gerangschikt naar thema    | 4.400                                | 1,41%                   | 17.736                               | 0,97%                   |
| Contact                    | 4.388                                | 1,41%                   | 38.378                               | 2,09%                   |

<sup>1</sup> Unieke paginaweergaves: het aantal keren dat een pagina wordt opgeroepen door een bezoeker binnen dertig minuten wordt als een paginaweergave gezien. Als de pagina na dertig minuten niet gebruikt te zijn opnieuw wordt opgeroepen, is dat een nieuwe unieke paginaweergave.

<sup>2</sup> Door het invoeren van de nieuwe cookieregels kan de gemeente vanaf november 2012 geen betrouwbare gegevens presenteren over bezoekersaantallen. Immers: bezoekers kunnen ervoor kiezen om geen cookies te accepteren. Om toch een indicatie te geven van de meestbezochte pagina's wordt een relatieve vergelijking gemaakt. Het totaal aantal unieke bezoeken wordt op honderd procent gesteld en de bezoeken van de diverse pagina's worden uitgedrukt in een percentage daarvan.



*19 Maastrichtenaren ontvingen 26 en 27 april een koninklijke onderscheiding.*

*Kinderen uit Thailand geven een vioolconcert in het Stadhuis.*







*Gouverneur Bovens reikt op 20 april in het bijzijn van burgemeester Hoes een nieuw vaandel uit aan de Maastrichtse DienstDoende Stadsschutterij 1815.*



Mei



*De politie doet een inval bij coffeeshop Smoky in Maastricht.*

*The Masters is een sociaal-maatschappelijk project dat 'anders getalenteerde jongeren' de kans biedt zich verder te ontwikkelen. Een keer per week komen de jongeren samen om te sporten in fitnessschool Topfit. In ruil daarvoor doen de jongeren een klusje voor de fitnessschool en de buurt. Wethouder Damsma overhandigt de jongeren hun lidmaatschapspasjes. Meer over The Masters leest u in de maand oktober.*



# BURGERPARTICIPATIE

In 2013 is 'participatiesamenleving' het woord van het jaar. Participatie is een manier van werken waarbij de eigen kracht, inzet en mogelijkheden van burgers voor zichzelf en voor elkaar worden gestimuleerd. De gemeente vindt het belangrijk om de inwoners te betrekken bij het ontwikkelen van visies en het maken van plannen. Als inwoners willen meedenken, -praten en -beslissen ontstaat draagvlak voor plannen en wordt een kwaliteitsslag gemaakt. Op de gemeentelijke website is per project aangegeven op welke manier de burgerparticipatie is ingevuld.

## Vormen van participatie

Participatie vindt plaats op verschillende schaalgroottes, manieren en via diverse kanalen. De participatie varieerde van deelname door een grote groep burgers en ondernemers aan stadsavonden zoals bij de Visie op de Binnenstad en van gesprekken op straatniveau van een aantal buurtbewoners met de gemeente over een verkeerskwestie, tot het gebruik door een individuele inwoner van de BuitenBeter app voor het melden van problemen in de buitenruimte van Maastricht.

Ook het Maastricht-LAB is een voorbeeld van participatie: een uitnodiging aan mensen met verschillende achtergronden om mee te denken over de nieuwe manier van stadsontwikkeling. Binnen het Maastricht-LAB zijn bewoners, belangengroepen en andere partijen actief in werkgroepen. Deze werkgroepen geven de experimenten vorm. Inwoners, architecten, banken, kunstenaars, projectontwikkelaars en juristen verzamelen zich in een Gideonsbende (een kleine groep strijdbare mensen, red.), die als klankbord, ambassadeur en projectbewaker opereert.

Burgerparticipatie krijgt vorm in:

- Stads- en Buurtpeiling;
- Maastrichtse wijkaanpak;
- Buurtgerichte Werken, onder andere via overleg in buurten;
- de Veilige Buurten Aanpak.

### Stads- en Buurtpeiling

In de Stads- en Buurtpeiling kunt u participeren door de mate van tevredenheid over het wonen, de veiligheid en het sociale leefklimaat in uw buurt en stad aan te geven. De Stads- en Buurtpeiling wordt 1 keer per 4 jaar gehouden. In 2014 wordt de peiling voor de vijfde keer gehouden.

### Maastrichtse wijkaanpak

In de wijkaanpak wordt gewerkt aan de verbetering van (naoorlogse) wijken, een aanpak die zich in de periode

2013 tot en met 2020 richt op het bereiken en behouden van achttien vitale en aantrekkelijke wijken ([www.wijkaanpakmaastricht.nl](http://www.wijkaanpakmaastricht.nl)). Veranderingen bieden kansen en vragen aandacht en inzet van alle betrokkenen, bewoners en professionals. Wijkaanpak kenmerkt zich door te koersen op positieve ontwikkelingen met veel ruimte voor de eigen inbreng en kracht van burgers.

*Buurtgericht Werken: wijkoverleg, wijkteams en rondgangen*  
Bij Buurtgericht Werken wordt op verschillende manieren invulling gegeven aan burgerparticipatie en maatwerk per buurt. In alle buurten van de wijkaanpak worden wijkoverleggen gevoerd. Naast de gemeente, de corporaties, Trajekt en de Politie nemen ook vertegenwoordigers van de buurten (leden van buurtplatforms) aan de wijkoverleggen deel.

In het cluster Boschstraatkwartier/Statenkwartier/Komelkwartier/Binnenstad en in de buurt Sint Maartenspoort vindt in het wijkteam overleg plaats. In de loop van 2013 is aan de buurten de mogelijkheid geboden om overleg te voeren op basis van thema's. Aan de buurten die positief scoren in de Stads- en Buurtpeiling 2010 en niet onder de wijkaanpak vallen, is ondersteuning aangeboden in de vorm van rondgangen.

Concrete voorbeelden voor samenwerking tussen gemeenten, bewoners en andere partijen op buurtniveau in 2013 zijn:

- De proeftuin Caberg-Malpertuis/Brusselsepoort-West (Sociaal Team en Wijkkracht) waarin diverse instellingen in een team samenwerken en met betrokken burgers bekijken op welke manier hulpvragen over welzijn, zorg, inkomen en veiligheid goed en efficiënt opgepakt kunnen worden;
- De incidentele subsidieregeling Meer voor Elkaar voor bewonersinitiatieven. Begin oktober 2013 kregen veertien organisaties subsidie voor vernieuwende activiteiten die meer mensen of verschillende doelgroepen met elkaar in contact brengen;





*4 mei vindt de jaarlijkse Dodenherdenking plaats. Tijdens de plechtigheid op het Herdenkingsplein in Maastricht worden alle slachtoffers van oorlog en geweld herdacht.*

- De buurtterrassen die in 2013 vanuit Daalhof werden uitgebreid naar Belfort en Hazendans en waarbij professionals van de gemeente, Trajekt, Politie en diverse welzijnsinstellingen met bewoners aan tafel in gesprek gingen;
- Het onderhouden en in oorspronkelijke staat terugbrengen van de holle weg tussen de Sancerre- en de Emilionlaan (Campagne) waaraan bewoners, jong en oud, meededen onder begeleiding van Instandhouding Kleine Landschapselementen Limburg (IKL);
- Het project Rooftoptiger, een cultuurparticipatieproject dat in De Heeg van start ging en werd voortgezet in Mariaberg. Het project laat buurtbewoners met andere ogen kijken naar hun eigen wijk en alles wat daar leeft. In Mariaberg leidde dit tot een interactieve theateervoorstelling in een futuristisch ogende draaimolen in de kerk op het Fatimaplein. In de voorstelling werden de wensen en dromen van bewoners verwerkt;
- Het opstarten van een 6211-buurtzorgloket in het voormalige City Centrum (Statenkwartier) door Argus Buurtplatform. Hier kunnen buurtbewoners terecht met vragen over financiën, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en andere zorg;
- Het opbouwen van een vrijwilligersnetwerk door Buurtplatform Boschstraatkwartier Oost. Dit netwerk houdt zich onder andere bezig met het sneeuw- en onkruidvrij houden van de straten in deze buurt voor de veiligheid van de oudere bewoners;
- Het Sociaal Café in Wittevrouwenveld is opgestart vanuit de overtuiging dat mensen meer voor elkaar kunnen doen en daardoor ook een beter gevoel hebben bij hun buurt en medebewoners. Bewoners maken met elkaar afspraken om het leefklimaat van hun buurt te verbeteren. Denk aan boodschappen doen voor iemand die dat zelf niet kan en aan het wieden van een plantsoen;
- Het opknappen van het Jongeren centrum in De Heeg door jongeren, vrijwilligers en Trajekt. Eind 2013 is het Jongeren centrum opnieuw geopend;
- Duurzame verankering van de buurttuin in Wyckerpoort Midden waar tal van activiteiten plaatsvinden door en met bewoners, kinderen en anderen;
- Het opstarten van activiteiten voor jongeren in Limmel en Nazareth door vrijwilligers uit de buurt.

#### *Veilige Buurten Aanpak*

In de Veilige Buurten Aanpak draait het allemaal om de eigen inbreng van buurtbewoners. Gemeente, corporaties, opbouwwerk en Politie hebben bewust gekozen voor een gezamenlijke aanpak om zo bewoners een helpende hand te bieden. Vanuit deze organisaties zijn sinds een paar jaar gezamenlijke teams actief in Wittevrouwenveld, Limmel/Nazareth en Wyckerpoort.

In 2013 is ook een Veilige Buurten Team (VBT) in Mariaberg begonnen.

De VBT's trekken samen op met buurtbewoners om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren. Iedere wijk heeft zijn eigen karakter met vaak ook eigen specifieke uitdagingen. Dat vraagt maatwerk van de Veilige Buurten Aanpak. De teams horen van de buurtbewoners welke kansen er in hun wijk liggen en brengen deze in kaart. De bewoners kiezen de prioriteiten en pakken daarbij hun rol en verantwoordelijkheid op. Op de website [www.veiligebuurten.nl](http://www.veiligebuurten.nl) kunnen buurtbewoners en professionals lezen wat er op dat moment speelt in de wijk.

Voorbeelden van concrete projecten die vanuit de Veilige Buurten Aanpak in 2013 georganiseerd zijn:

- Bewoners van het binnenplein aan de Frankenstraat (Wittevrouwenveld) zijn bij elkaar gekomen voor het maken van onderlinge afspraken over leefregels, het verbeteren van de verlichting en het terugnoemen/rooien/vervangen van de bomen;
- Het VBT richtte zich in samenwerking met de VBT-bewonersgroep Limmel op de Populierweg. Om geluidsoverlast tegen te gaan bespraken bewoners en studenten de ervaringen en mogelijke oplossingen;
- In Nazareth koos het VBT in samenwerking met de VBT-bewonersgroep als aandachtsgebieden voor de Kasteel Cortenbachlaan en de Kasteel Hartelsteestraat 'hard rijden' en 'voorzieningen voor kinderen';
- In Wyckerpoort organiseerde het VBT een thema-avond rondom jongeren. Tijdens de avond kregen de aanwezigen informatie en praktische tips over het gedrag en het aanspreken van jongeren;
- In Mariaberg zijn werkgroepen in de Hyacintenstraat en in het Trichterveld aan de slag gegaan met onderwerpen als verkeersveiligheid en speelruimte. In de Proosdijweg en de Gildeweg koos een groep bewoners ervoor om actief aan de slag te gaan en de buurt een boost te geven. Bijvoorbeeld door het opknappen van de boomspiegels.



Juni



Pieter van den Hoogenband, Olympisch zwemkampioen en sportwethouder Van Grootheest openen officieel het Geusseltbad.



Op 26 juni opent burgemeester Hoes op de centrumlocatie van Maasveld aan de Maasvelderweg in Heugem 5 nieuwe woningen voor mensen die 24 uur per dag zorg nodig hebben.



## GEMEENTELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

Van klachten kan de gemeente Maastricht leren. De gemeente neemt uitingen van ontevredenheid dan ook serieus. In 2013 kreeg de gemeente 247 klachten. 33 Klachten werden gegrond verklaard.

De gemeente Maastricht heeft een klachtencommissie die de klachten behandelt.

| Klachten          | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|-------------------|------|------|------|------|
| Totaal            | 247  | 184  | 131  | 129  |
| Bemiddeld         | 71   | 56   | 31   | 21   |
| Gegrond           | 33   | 28   | 42   | 25   |
| Ongegrond         | 62   | 36   | 26   | 51   |
| Niet ontvankelijk | 80   | 64   | 32   | 32   |

### Nationale ombudsman

De nationale ombudsman kunt u inschakelen als u een klacht heeft ingediend bij de gemeente en u niet met de gemeente tot een oplossing kunt komen.

In 2013 hebben vier burgers van Maastricht zich rechtstreeks tot de Nationale ombudsman gericht met hun klacht. De nationale ombudsman heeft deze klachten vervolgens – in overeenstemming met de hiervoor geldende wetgeving - terugverwezen naar de gemeentelijke Klachtencommissie voor behandeling in eerste aanleg. Bij drie van die zaken heeft de Nationale Ombudsman de Klachtencommissie verzocht hem te informeren over de afhandeling van die zaken.

### Een pluim

Voor de vlotte, praktische en doeltreffende afhandeling van een van deze drie klachten heeft de voorzitter van de gemeentelijke Klachtencommissie in november 2013 tijdens het congres Prettig contact met de overheid in Den Haag een officiële ‘pluim’ van de Nationale ombudsman ontvangen.





*In juni bezoekt prinses Beatrix voor het eerst sinds 33 jaar als prinses Limburg. Ze woont de viering bij van het 150-jarig bestaan van het Limburgs Geschied- en Oudkundig Genootschap LGOG in Maastricht. Prinses Beatrix is beschermvrouw van het genootschap dat excursies en lezingen organiseert, onderzoek stimuleert en publicaties en een jaarboek uitbrengt. In het provinciehuis krijgt prinses Beatrix het jubileumboek overhandigd. Het is het eerste deel van een driedelig boekwerk over de geschiedenis van Limburg.*

*Koningin Maxima bezoekt De Budgetkring van Stichting LIFT. Tijdens het bezoek gaat ze in gesprek met betrokkenen en professionals over de werkwijze en toekomst van De Budgetkring. De uitdagingen van budgettering en een duurzame leefstijl komen aan bod.*



## BEZWAREN EN BEROEPEN

Bezwaar maken is een manier waarop u kunt laten weten dat u het niet eens bent met het besluit van de gemeente. In dit hoofdstuk zetten we de kengetallen over de bezwaar- en beroepsprocedures van de gemeente Maastricht voor u op een rij.

### **Onderverdeling**

De bezwaren en beroepschriften worden binnen de gemeente Maastricht onderverdeeld in en behandeld door: Belastingen, Veiligheid en Leefbaarheid (V&L), Werk en Bijstand/Samenleving en Burgerzaken. De cijfers worden per categorie gepresenteerd.

### **Verschil bezwaar en beroep**

Soms neemt de gemeente een beslissing waar u het niet mee eens bent, bijvoorbeeld omdat de gemeente uw aanvraag voor een vergunning afwijst. U kunt dan bezwaar maken. Bezwaar maken houdt in dat u naar de gemeente een brief schrijft waarin u laat weten dat u het niet eens bent met de beslissing en u uitlegt waarom u dat niet bent.

Bent u het vervolgens niet eens met de reactie van de gemeente op uw bezwaar? Dan kunt u een beroep instellen. Dit doet u door een brief te sturen aan de rechter.



# Augustus



*De Gulpener Bierbrouwerij brengt in samenwerking met VVV Maastricht het middeleeuwse bier Mestreechs Aajt terug naar haar stad. Burgemeester Hoes slaat het eerste vat aan.*

## Belastingen

Onderwerpen: onroerende zaakbelasting, rioolheffing, afvalstoffenbelasting, hondenbelasting, toeristenbelasting, reclamebelasting, precariobelasting.

### Bezwaarschriften 2013

|             | Voorraad op<br>31-12-2012 | Ontvangen<br>in 2013 | Totaal 2013 | Afgehan-<br>deld in 2013 | Uitkomst procedure: |           |                                     |                  |                  |
|-------------|---------------------------|----------------------|-------------|--------------------------|---------------------|-----------|-------------------------------------|------------------|------------------|
|             |                           |                      |             |                          | Geground            | Ongegrond | Niet ont-<br>vankelijk<br>verklaard | Ingetrok-<br>ken | Deels<br>gegrond |
| Belastingen | 145                       | 3.251                | 3.396       | 2.279                    | 2.033               | 1.246     | 21                                  | 7                | Zie gegrond      |

### Beroepschriften 2013

|             | Voorraad op<br>31-12-2012 | Ontvangen<br>in 2013 | Totaal 2013 | Uitspraak<br>in 2013 | Uitkomst procedure: |           |                                     |                  |
|-------------|---------------------------|----------------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|-------------------------------------|------------------|
|             |                           |                      |             |                      | Geground            | Ongegrond | Niet ont-<br>vankelijk<br>verklaard | Ingetrok-<br>ken |
| Belastingen | 10                        | 41                   | 51          | 11                   | 1                   | 10        | 0                                   | 3                |

### Conclusie

Het aantal bezwaarschriften over de vastgestelde waarden Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) is toegenomen ten opzichte van vorig jaar. De stijging is vooral te wijten aan de toename van de bedrijven die burgers aanbieden 'gratis' bezwaar in te dienen op basis van het principe 'no cure, no pay'.

De stijging van het aantal WOZ-bezwaren is nog beperkt gebleven doordat we burgers vroegen om voorafgaand aan het indienen van een bezwaar eerst informeel telefonisch overleg te plegen. Hieraan hebben veel mensen gehoor gegeven en daardoor is een aanzienlijk aantal WOZ-bezwaren voorkomen.

Verder valt voor 2013 op dat er naar aanleiding van publicaties in de media ongeveer 80 principiële bezwaarschriften betreffende hondenbelasting zijn ontvangen. Deze bezwaarschriften zijn op tijd afgehandeld.

De meeste beroepszaken zijn nog niet behandeld, omdat de Belastingkamer van de Rechtbank in Maastricht al jaren een behoorlijke achterstand heeft. Bovendien worden de meeste beroepen pas laat in het kalenderjaar of vroeg in het daaropvolgende jaar ingediend.



# September



*De twee ecoducten Kalverbosch en Bunderbosch over de A2 bij Kruisberg worden officieel in gebruik genomen. De ecoducten zijn onderdeel van de Groene Loper A2 Maastricht. De ecoducten zijn de eerste twee groene bouwwerken van A2 Maastricht die in gebruik zijn.*

*De Maastrichtse Oldtimer Club (MOC) viert in 2013 haar eerste lustrum. De bezitters van 47 klassieke auto's van de VW Kever, een jaren dertig Riley tot een Triump Herald en een historische Singer maken zich op de Markt gereed voor een toertocht. Burgemeester Hoes stuit op weg naar zijn kantoor op de blinkende voertuigen. Of hij zelf ook een oldtimer heeft? "Nee, maar mooi vind ik het wel. Ik heb ooit een Kever 1300 gehad. Maar dat mag je volgens mij niet echt een klassieker noemen."*



## Veiligheid en Leefbaarheid

De bezwaar- en beroepschriften zijn onderverdeeld in integrale veiligheid en overige thema's van veiligheid en leefbaarheid.

### Integrale veiligheid

Onder het bestuursorgaan burgemeester vallen die onderwerpen die in relatie staan tot (handhaving) openbare orde en veiligheid: sluitingen/waarschuwingen 13b Opiumwet, sluitingen 174a Gemeentewet, sluitingen openbare orde Algemene plaatselijke verordening (APV), droge horecaverunningen, vergunningen seksinrichtingen, vergunningen smart-, head- en growshops, vergunningen coffeeshops, gebiedsontzeggingen, Wet bevordering integriteitsbeoordeling door het openbaar bestuur (Wet Bibob), noodbevelen/bevelen openbare orde, tijdelijke huisverboden en ontheffingen door sluiting.

### Bezwaarschriften 2013

|                      | Voorraad op 31-12-2012 | Ontvangen in 2013 | Totaal 2013 | Afgehandeld in 2013* | Afgehandeld binnen termijn |          |          |        | Uitkomst procedure: |           |                             |             |
|----------------------|------------------------|-------------------|-------------|----------------------|----------------------------|----------|----------|--------|---------------------|-----------|-----------------------------|-------------|
|                      |                        |                   |             |                      | 6 weken                    | 12 weken | 14 weken | Langer | Gegronnd            | Ongegrond | Niet ontvankelijk verklaard | Ingetrokken |
| Integrale veiligheid | 3                      | 41                | 44          | 40                   | 6                          | 14       | 4        | 16     | 1                   | 32        | 6                           | 1           |

\* Een deel is in 2012 ontvangen en in 2013 afgehandeld

### Beroepschriften 2013

|                      | Voorraad op 31-12-2012 | Ontvangen in 2013 | Totaal 2013 | Uitspraak in 2013 | Uitkomst procedure: |                     |                             |             |
|----------------------|------------------------|-------------------|-------------|-------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|-------------|
|                      |                        |                   |             |                   | Gegronnd/toegewezen | Ongegrond/afgewezen | Niet ontvankelijk verklaard | Ingetrokken |
| Integrale veiligheid | 11                     | 31                | 42          | 29                | 8                   | 16                  | 1                           | 4           |

### Conclusie

#### Bezwaarschriften

Van de ingediende bezwaarschriften gaat het:

- 10 keer over een bezwaar tegen een sluiting van een woning op grond van overtreding van de Opiumwet;
- 17 keer over een bezwaar tegen het sluiten van een lokaal op grond van de Opiumwet;
- 2 keer over een bezwaar tegen een last onder dwangsom op grond van overtreding van de Opiumwet;
- 9 keer over een bezwaar tegen het opleggen van een gebiedsontzegging;
- 1 keer over een bezwaar tegen het weigeren van bijschrijven van een leidinggevende op de exploitatievergunning;
- 1 keer over een sluitingsbevel van een seksinrichting.





In september gaat de titel Europese Culturele Hoofdstad 2018 naar Leeuwarden. Maastricht gaat van een hoopvol 'ja, oui, yes' naar een teleurstellend 'nee, nein, no'.



Voor de vlotte, praktische en doeltreffende afhandeling van een klacht heeft Jan Reijnders, voorzitter van de gemeentelijke Klachtencommissie, in het najaar van 2013 tijdens het congres Prettig contact met de overheid in Den Haag een officiële 'pluim' van de Nationale ombudsman ontvangen.



Technologische Studievereniging Jan Pieter Minckelers (Japie) van de Technische Universiteit Eindhoven brengt jaarlijks op de dag van haar bestuurwisseling een bezoek aan het beeld van Jan Pieter Minckelers in Maastricht. Dit gaat gepaard met onder andere een kranslegging.



De beroepschriften bevatten zowel beroep tegen een beslissing op bezwaar, hoger beroep tegen de uitspraak van de beroepsrechter en verzoeken om voorlopige voorzieningen bij de rechtbank of Raad van State (kort geding).

In 2013 zijn in totaal 17 uitspraken door de voorzieningenrechter gedaan. In 10 gevallen is de gemeente in het gelijk gesteld en is het verzoek om een voorlopige voorziening afgewezen. In 5 gevallen is het verzoek toegewezen en in 2 gevallen is het verzoek ingetrokken. De verzoeken om een voorlopige voorziening had in 10 gevallen betrekking op de sluiting van een woning op grond van overtreding van de Opiumwet. In 5 gevallen betrof het een verzoek om voorlopige voorziening in verband met het sluiten van een lokaal op grond van de Opiumwet. In 1 geval is om een voorlopige voorziening verzocht in verband met het opleggen van een sluitingsbevel van een seksinrichting. In 1 geval is om een voorlopige voorziening verzocht in verband met het opleggen van een tijdelijk huisverbod.

In 2013 heeft de beroepsrechter 4 keer uitspraak gedaan over het sluiten van een woning op grond van de Opiumwet. 4 keer is uitspraak gedaan over het sluiten van een lokaal op grond van de Opiumwet. 1 keer is uitspraak gedaan in verband met een niet-ontvankelijkheidsverklaring en 1 keer in verband met het opleggen van een tijdelijk huisverbod. In 5 gevallen is de gemeente in het gelijk gesteld en is het beroep ongegrond bevonden. In 2 gevallen heeft de indiener gelijk gekregen en is het beroep gegrond verklaard. In 2 gevallen heeft de indiener van het beroepschrift zijn beroepschrift ingetrokken en in 1 geval is het beroep niet-ontvankelijk verklaard.

Ten slotte is de gemeente in 1 geval van een hoger beroep bij de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State in het ongelijk gesteld. Het ging hier over een sluiting van een woning op grond van overtreding van de Opiumwet. In een ander geval is de gemeente in hoger beroep in het gelijk gesteld. Dit ging over het weigeren van een vergunning op grond van slecht levensgedrag.

### Alle overige thema's van Veiligheid en Leefbaarheid

De meest voorkomende onderwerpen zijn: omgevingsvergunning (Wabo), handhavingbesluiten, hoogte bouwkosten, leges-/precariokosten, Wet openbaarheid van bestuur (Wob)-verzoeken, naheffing parkeerbelasting (uitsluitend beroep) en huisnummering.

Af en toe komen voor: planschade, weigering handhaving verzoek, stookontheffing, maatwerkvoorschriften, parkeervergunning, gehandicaptenparkeerkaart, wegslepen auto, ontheffing Reglement Verkeersregels en verkeersstekens (RVV), dwangbevel, evenementenvergunning, ontheffing geluidhinderorder, vergunningen horeca, ligplaatsvergunning, vergunning standplaats, ontruimingskosten, beslaglegging, invorderingskosten, verkeersbesluiten, feitelijk handelen.

### Bezwaarschriften 2013

|  | Voorraad op 31-12-2012 | Ontvangen in 2013 | Totaal 2013 | Afgehandeld in 2013 | Uitkomst procedure: |           |                             |             |               |
|--|------------------------|-------------------|-------------|---------------------|---------------------|-----------|-----------------------------|-------------|---------------|
|  |                        |                   |             |                     | Gegrond             | Ongegrond | Niet ontvankelijk verklaard | Ingetrokken | Deels gegrond |
| Veiligheid en Leefbaarheid overige thema's | 143                    | 185               | 328         | 207                 | 46                  | 90        | 11                          | 51          | 9             |



# Oktober



*Koning Willem-Alexander opent het nieuwe complex van het United World College aan de Discusworp in Maastricht. Voor de koning is het een weerzien met de internationale school waar hij zelf in de jaren '80 in Wales les kreeg. De school heeft leerlingen uit alle windstreken en alle sociale klassen. In 2009 werd Maastricht als voorlopig laatste loot aan de UWC-stam toegevoegd.*



## Beroepschriften 2013

|  | Voorraad op<br>31-12-2011 | Ontvangen<br>in 2012 | Totaal 2012 | Uitspraak in<br>2012 | Uitkomst procedure: |            |                                     |             |
|--|---------------------------|----------------------|-------------|----------------------|---------------------|------------|-------------------------------------|-------------|
|  |                           |                      |             |                      | Gegronde            | Ongegronde | Niet ont-<br>vankelijk<br>verklaard | Ingetrokken |
| Veiligheid en<br>Leefbaarheid<br>overige thema's | 22                        | 45                   | 67          | 53                   | 13                  | 27         | 2                                   | 11          |

### Conclusie

Voor de overige thema's V&L is het aantal ingediende bezwaar- en beroepschriften in 2013 ongeveer gelijk gebleven. In vergelijking met de aantallen in 2011 en 2012 blijft het aantal vrij constant. Ook de gemiddelde afhandeltermijn is ongeveer gelijk gebleven.

Net zoals vorig jaar is er sprake van een zekere verschuiving in de aard van de bezwaar- en beroepschriften:

- Door de afname in het aantal vergunningaanvragen voor bouwplannen (Wabo) is het aantal hieraan gerelateerde bezwaar- en beroepschriften enigszins gedaald;
- Het aantal bezwaar- en beroepschriften gericht op andere besluiten over de fysieke leefomgeving en op de financiële besluiten, neemt toe.





Het scannerlab Brains Unlimited is onderdeel van de Maastricht Health Campus. Wetenschappers en bedrijven onderzoeken hier de oorzaken van ziektes als Alzheimer, Parkinson, epilepsie, schizofrenie en MS en proberen meer inzicht te krijgen in de ontwikkeling van menselijk gedrag.

Via een levensgrote sticker met daarop het logo van The Masters in Wyck is door wethouder Nuss van Duurzaamheid, Mobiliteit en Kenniseconomie de samenwerking tussen Binnenstadservice Maastricht en The Masters officieel wereldkundig gemaakt. The Masters is een vrijwilligersproject dat is bedoeld om jongeren met een vorm van autisme of een handicap aan een baan te helpen. Meer over The Masters leest u in de maand mei.



## Werk en Bijstand/Samenleving

Onderwerpen Werk en bijstand: Wet werk en bijstand (WWB), Wet investeren in jongeren (WIJ), Wet inburgering (WI), Declaratieregeling, Bijzondere Bijstand, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW), Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ), Wet werk en inkomen kunstenaars (WWIK), Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz), Wet kinderopvang.

Onderwerpen Samenleving: Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Leerlingenvervoer, Leerplichtwet.

### Bezwaarschriften 2013

|                  | Voorraad op 31-12-2012 | Ontvangen in 2013 | Totaal 2013 | Uitspraak in 2013 | Gegron-<br>d/<br>toegewezen | Ongegrond/<br>afgewezen | Uitkomst procedure:               |             |                  |
|------------------|------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------|------------------|
|                  |                        |                   |             |                   |                             |                         | Niet<br>ontvankelijk<br>verklaard | Ingetrokken | Deels<br>gegrond |
| Werk en bijstand | 55                     | 362               | 417         | 341               | 73                          | 157                     | 64                                | 27          | 20               |
| Samenleving      | 34                     | 515               | 549         | 523               | 68                          | 190                     | 170                               | 40          | 55               |

### Beroepschriften 2013

|                  | Voorraad op 31-12-2012 | Ontvangen in 2013 | Totaal 2013 | Uitspraak in 2013 | Gegron-<br>d/<br>toegewezen | Ongegrond/<br>afgewezen | Uitkomst procedure:               |             |  |
|------------------|------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|-------------------------|-----------------------------------|-------------|--|
|                  |                        |                   |             |                   |                             |                         | Niet<br>ontvankelijk<br>verklaard | Ingetrokken |  |
| Werk en bijstand | 68                     | 103               | 171         | 93                | 13                          | 59                      | 6                                 | 15          |  |
| Samenleving      | 16                     | 23                | 39          | 24                | 3                           | 16                      | 2                                 | 3           |  |

### Conclusie

- Aantallen bezwaar: in 2013 zijn in totaal 864 bezwaarschriften afgehandeld: 341 op grond van de WWB en gerelateerde wetten en 523 op grond van de Wmo, inclusief Leerlingenvervoer en Leerplichtwet. In 2012 werden 649 bezwaarschriften afgehandeld.
- Aantallen beroep: in 2013 zijn in totaal 117 beroepschriften afgehandeld: 93 op grond van de WWB en gerelateerde wetten en 24 op grond van de Wmo, inclusief Leerlingenvervoer en Leerplichtwet. In 2012 werden 146 beroepschriften afgehandeld.





20 deelnemers aan de actie 'Laat je auto staan' overhandigen hun autosleutels aan wethouder Nuss. Voor deze actie maken ze uitsluitend gebruik van openbaar vervoer, (elektrische) fiets en deelauto's. In ruil voor hun autosleutel krijgen ze van rijwielhandelaren uit Maastricht en de regio de sleutels van een E-bike.

## Burgerzaken

Onder Burgerzaken vallen de onderwerpen inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), wijziging van gegevens in de GBA, gegevensverstrekking uit de GBA, verkrijging Nederlanderschap door optie, aanvraag Nederlands paspoort, aanvraag (trouw)locatie naar eigen keuze.

### Bezwaar/beroepschriften 2013

|             | Voorraad op<br>31-12-2012 | Ontvangen<br>in 2013 | Totaal 2013 | Afgehandeld<br>in 2013 | Uitkomst procedure: |          |                                   |             |                 |
|-------------|---------------------------|----------------------|-------------|------------------------|---------------------|----------|-----------------------------------|-------------|-----------------|
|             |                           |                      |             |                        | Gegron              | Ongegron | Niet<br>ontvankelijk<br>verklaard | Ingetrokken | Deels<br>gegron |
| Burgerzaken | 1                         | 13                   | 14          | 14                     | 1                   | 4        | -                                 | 9           | -               |

### Conclusie

In 2013 zijn er bij Burgerzaken geen bijzondere gebeurtenissen te melden die invloed hebben gehad op het aantal bezwaarschriften.



November



*25 november worden in Maastricht de Michelinsterren uitgedeeld.*

*Stichting Vrijthof Mooi schenkt een historisch cadeau aan de stad Maastricht: de Grand Carrousel de Maastricht. Wethouder Willems opent de carrousel die in Italië is vervaardigd en gedecoreerd is met handgeschilderde voorstellingen uit de geschiedenis van Maastricht.*





## December



't Glaze Benefet Hoes Mestreech, de Maastrichtse variant op het landelijke Glazen Huis van radiozender 3FM haalt in 5 dagen 26.000,- euro op. Met dit geld worden dozen gevuld met levensmiddelen voor gezinnen in Maastricht die tijdens de feestdagen een extraatje kunnen gebruiken.

*Machinefabriek Bosserveld, een Maastrichts technisch bedrijf, presenteert een glamourkalender met de boodschap 'Techniek is sexy'. Wethouder Aarts ontvangt de eerste kalender en laat het publiek weten dat de maakindustrie een van de belangrijkste pijlers van de economie van de Limburgse hoofdstad moet blijven: "Techniek is niet alleen sexy. Techniek is hotter dan hot."*







*De colleges van de gemeenten Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Maastricht, Meerssen, Vaals en Valkenburg slaan de handen in een om de samenwerking tussen deze gemeenten te intensiveren.*

*Het Groet Mestreechs Koer treedt op in het Stadhuis. Het koor is gevraagd de jaarlijkse Volkskerstzang te verzorgen. Deze muzikale avond wordt al jarenlang georganiseerd door de Raad van Kerken Maastricht en de stad. Het koor bestaat uit leden van de zanggezelschappen Köpenick/Caesar-koor, Mestreechter Opèrette Vereniging, Maos en Neker, Ghesellen van den Sanck en Opéra Comique Maastricht.*







## Colofon

Burgerjaarverslag 2013

Algemene coördinatie

Fotografie

Vormgeving en redactie

Mady Ubags, Bestuurszaken en Externe Betrekkingen

Laurens Bouvrie

Mediateam, Communicatie



